



PRÆVENTIO

« Embellie d'avril », œuvre de Claude Théberge

Avril 2008 | Volume 9 | n° 2

SOMMAIRE

Rapport de gestion	1
Combattre la procrastination	3
L'économie et la responsabilité professionnelle	6

RAPPORT DE GESTION

Extrait du Rapport annuel 2007 du Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du Barreau du Québec

C'est avec fierté que nous présentons ce nouveau rapport annuel de gestion du Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du Barreau du Québec.

Après vingt ans d'activités, notre Fonds jouit d'une excellente position pour continuer à bien remplir sa mission : « Assurer, dans un but non lucratif et à long terme, la responsabilité professionnelle des membres du Barreau du Québec ».

Nous offrons les protections les plus étendues moyennant une prime incomparable dans le monde de l'assurance. Notre situation financière est saine et nos services sont d'une qualité remarquable, comme en témoignent régulièrement les membres.

Nous participons au rayonnement international du Barreau du Québec et contribuons à bien former la profession pour mieux servir le public.

En ce vingtième anniversaire, nous sommes fiers de déclarer : « Mission accomplie ! »

Quant aux résultats financiers de l'exercice, la prime uniforme (fixée jusqu'en 2010) et les revenus d'intérêts de nos placements auraient normalement excédé le coût de fonctionnement du programme.

Toutefois, un congé de prime de 1,9M\$ de dollars, accordé en 2007 aux assurés pour prolonger les polices jusqu'au 1^{er} avril 2008, a contribué à un déficit d'exercice de 0,9M\$ de dollars, diminuant l'avoir des membres à 76,8M\$ de dollars.

Ce nouveau congé de prime visait à faciliter la synchronisation du paiement des primes futures avec l'inscription annuelle des membres au Tableau de l'Ordre au 1^{er} avril de chaque année. Le Barreau percevant dorénavant les primes pour le Fonds, les membres apprécieront la simplification du processus et les modalités de paiement généralement offertes pour les autres cotisations professionnelles.

Le coût de fonctionnement du Fonds, constitué des sinistres, de la réassurance et des frais généraux d'exploitation, y compris la prévention, s'est élevé à 9,8M\$ de dollars (9,4M\$ en 2006).

Des développements défavorables de 1,6M\$ de dollars des réclamations antérieures à l'exercice 2007 ont contribué à augmenter le coût des sinistres à 7,7M\$ de dollars en 2007 (6,6M\$ en 2006).

Heureusement, nous avons profité des opportunités de marché et conclu nos ententes de réassurance moyennant une baisse de 50 % des coûts par rapport à l'année dernière.

Tout en procurant à ses assurés une garantie de 10 M\$ de dollars par sinistre, sans franchise, le Fonds a choisi d'atténuer le risque afférent aux litiges potentiels d'envergure, en cédant une partie de ses primes en contrepartie d'une garantie de réassurance.

Cette garantie de réassurance de 8 M\$ de dollars par sinistre limite l'engagement net du Fonds aux deux premiers millions par sinistre nouvellement présenté en 2007.

Aucun sinistre susceptible d'affecter cette réassurance n'a été signalé en 2007. Compte tenu du marché actuel, nous croyons que la réassurance continuera de représenter une solution avantageuse pour limiter notre risque de sinistres importants jusqu'à la prochaine révision des primes de nos assurés prévue le 1^{er} avril 2010.

Quant aux opérations courantes, le Fonds a emménagé dans de nouveaux bureaux au 3^e étage de la Maison du Barreau pour mieux répondre à ses besoins logistiques.

Les placements

Les revenus de placements totalisant 3,9M\$ de dollars (7,9M\$ en 2006) étaient exclusivement composés d'intérêts pour 4M\$ (4,2M\$ en 2006) dont on a dû retrancher des pertes

sur dispositions pour 0,1 M\$ de dollars (gains de 3,7 M\$ en 2006).

Malgré l'intention annoncée l'an dernier de détenir dorénavant les obligations jusqu'à maturité pour diminuer le risque de volatilité des revenus, nous avons choisi de disposer de certains titres pour faire face à un besoin de liquidités exceptionnel et imprévisible, lié au règlement hâtif de sinistres importants.

Pour réduire davantage à l'avenir le risque de devoir emprunter ou disposer d'obligations destinées à maturité, nous avons décidé de qualifier de « disponibles à la vente » jusqu'à 10 % des titres en portefeuille.

Au 31 décembre 2007, 2,4 M\$ de dollars d'obligations étaient ainsi qualifiées.

Le portefeuille total s'élevait à 90,4 M\$ de dollars à la fin de l'année 2007 (95,1 M\$ à la fin de 2006), les retraits nets des apports ayant été de 6,2 M\$ de dollars cette année (6 M\$ en 2006).

Le rendement d'intérêt moyen de l'ensemble au 31 décembre 2007 était de 4,49 % (4,22 % au 31 décembre 2006).

Pour l'avenir prévisible, nous maintiendrons notre politique de placements, donnant la priorité à la protection de l'avoie des membres et l'adéquation des revenus et déboursés dans un contexte de prime non ajustable jusqu'en 2010. La répartition linéaire des échéances de nos obligations sur huit ans nous procure une protection raisonnable contre d'éventuelles baisses des taux d'intérêts, tout en profitant dans la même mesure des hausses possibles.

Les réclamations

Le Fonds protège le public en procurant une garantie hors pair de solvabilité des membres en cas d'erreur et en favorisant les règlements à l'amiable des conflits.

Le Fonds défend toutefois énergiquement ses assurés poursuivis injustement.

Au cours de l'exercice, le Fonds a versé 9 M\$ de dollars en dommages, intérêts et frais (8,2 M\$ en 2006). En outre, le Fonds a effectué 66 transactions hors cour (93 en 2006) et obtenu 25 désistements sans frais (31 en 2006).

Les avocats retenus par le Fonds ont obtenu le rejet de 21 poursuites (40 en 2006) et seulement 2 jugements se sont avérés défavorables aux assurés (9 en 2006).

Quant aux petites créances, 35 recours contre les assurés ont été rejetés (21 en 2006) alors que 6 étaient accueillis (1 en 2006).

L'an dernier, nous évoquons nos préoccupations à l'égard de la croissance soutenue des frais légaux.

Après examen, nous avons décidé de maintenir le libre choix de l'avocat par l'assuré et de parfaire les mesures visant à réduire les coûts, notamment en traitant à l'interne une plus grande proportion des dossiers.

Avec une réduction de plus de 50 % du nombre de procès tenus, nous constatons aujourd'hui une réduction annuelle de 25 % des frais légaux externes versés en 2007. Au total, 3 M\$ de dollars (4,1 M\$ en 2006) en frais légaux (y compris les expertises comptables, actuarielles, médicales et autres) ont été versés pour l'ensemble des dossiers actifs.

Nous notons aussi une diminution du nombre de nouvelles réclamations. Il faut remonter à 1991 pour compter annuellement moins que les 618 nouveaux avis reçus en 2007 (672 en 2006). Nous croyons que notamment nos activités de prévention et la réduction de l'activité judiciaire générale contribuent à la diminution de la fréquence des réclamations. À moins d'une récession économique prolongée, nous prévoyons le maintien de cette tendance baissière.

À la fin de l'année, on comptait toujours 731 dossiers actifs, comparativement à 725 l'année précédente, pour un total de

12 954 avis préventifs ou réclamations depuis vingt ans.

Le passif des polices au 31 décembre 2007 s'élevait à 17,6 M\$ de dollars (20,6 M\$ en 2006). Cette réduction significative est principalement attribuable au règlement, pendant l'exercice, de sinistres importants découlant des années antérieures, de même qu'à la diminution du nombre de nouvelles réclamations.

L'évaluation des sinistres non réglés repose nécessairement sur une estimation au mérite du coût net ultime de chaque litige. L'évolution des facteurs d'évaluation pourrait entraîner des écarts importants sur la valeur ultime des sinistres évalués. Au regard des informations disponibles pour chaque réclamation, la direction juge que le passif pour sinistres est suffisant.

Enfin, lors de nos sondages systématiques après traitement des réclamations assurées, près de 100 % des membres se sont déclarés complètement satisfaits des services rendus.

Les assurés

Au 31 décembre 2007, le Barreau assurait par son Fonds de responsabilité professionnelle 13 716 membres (13 634 en 2006) alors que 8 773 autres membres (8 352 en 2006) avaient obtenu, sur demande, l'exemption de l'assurance au motif qu'ils étaient au service exclusif de l'administration publique ou qu'ils ne posaient aucun acte exclusif à la profession d'avocat au Québec.

Quant au projet de loi 56 évoqué l'an dernier, il n'a pas eu de suite, si ce n'est que nous avons reçu confirmation que les exemptions à l'assurance seraient maintenues à l'avenir.

Toutefois, le risque réel de faire l'objet d'une poursuite mal fondée découlant d'un simple malentendu sur l'existence même d'une relation avocat-client et la modicité de la prime après impôts amènent plusieurs membres du Barreau à renoncer à leur exemption de l'assurance pour souscrire au Fonds.

Ces derniers jouissent ainsi au moins d'une garantie de défense. Cette donnée, combinée à la croissance continue du nombre de membres au Barreau du Québec, continuera d'accroître annuellement d'environ 3% le nombre d'assurés du Fonds au cours des prochains exercices.

La prévention

Vingt ans d'existence et d'expérience au Fonds d'assurance nous ont permis d'en apprendre beaucoup sur la pratique du droit et les pièges qui la jalonnent. En 2007, nous avons livré notre message de prévention et partagé l'expérience du Fonds en participant à plusieurs conférences en région, séminaires, congrès et colloques de la série « Les développements récents... ».

En outre, nous avons publié six nouveaux bulletins de prévention et mis à jour les textes pertinents de la collection de droit de l'École du Barreau. Nous avons aussi participé à la rédaction d'articles portant sur la responsabilité professionnelle dans différents journaux de section.

Identifier les sources de risque et suggérer des moyens pratiques afin de les éviter demeurent une priorité pour le Fonds.

Compte tenu que les assurés détiennent la clé maîtresse de la réduction du nombre, de la sévérité et du coût des sinistres, nous continuerons à leur fournir des outils utiles et pratiques afin de leur éviter le plus possible les ennuis d'une réclamation.

Le conseil d'administration

Au cours de l'exercice, le conseil d'administration a tenu cinq assemblées, auxquelles se sont ajoutées dix réunions de comités.

En plus des sujets habituels, les administrateurs, dont la rémunération a été révisée cette année par le Conseil général, se sont principalement intéressés au cours de l'exercice à la mission, aux objectifs, à l'éthique, au niveau élevé des primes en souffrance, aux principaux risques et contrôles en vigueur, aux frais légaux, ainsi qu'à la sélection d'un nouveau vérificateur.

Les résultats enviables du Fonds d'assurance reposent sur l'engagement actif de ses administrateurs et de son personnel; qu'ils soient chaleureusement remerciés pour ce qu'ils ont accompli avec compétence et dévouement.

À la lumière de ce rapport de gestion, notre profession, tout en demeurant humaine, peut être fière d'avoir démontré depuis maintenant vingt ans son sens aigu des responsabilités.

Le président du conseil d'administration,

Le directeur général,



François Daviault, avocat



René Langlois, avocat

Montréal, le 1^{er} février 2008

Note: Le rapport annuel 2007 complet, incluant les états financiers vérifiés, est disponible sur notre site Internet à l'adresse: www.assurance-barreau.com/fr/pdf/rapportannuel2007.pdf

COMBATTRE LA PROCRASTINATION

« *Demain est souvent le jour
le plus chargé de la semaine* » **proverbe espagnol**

Cela nous arrive à tous: ignorer les dates de rappel d'un dossier parce que nous sommes préoccupés par un cas plus important qui retient toute notre attention ou remettre à plus tard la rédaction de procédures/mémoires/lettres d'opinion, etc. car nous n'avons aucune inspiration pour l'heure ou, encore, « enfouir » ce dossier cauchemardesque sous une pile d'autres dossiers en espérant, bien inconsciemment, bien sûr, qu'il disparaisse... Finalement, notre adjointe nous tend le message téléphonique de ce client difficile qui n'a pas payé nos honoraires depuis fort longtemps. La perspective d'un traitement de canal nous sourit davantage que d'avoir à nous entretenir avec cet individu... Le message glisse alors doucement derrière l'impressionnant paquet de messages d'appels à retourner.

Plusieurs idées rationnelles (*Tout est sous contrôle; ce n'est pas important; je n'ai pas l'énergie aujourd'hui, je m'y attaquerai demain; je dois me concentrer sur ce gros dossier, ce dossier peut attendre; etc.*) contribuent à nous fournir alors un faux sentiment de sécurité.

Bien entendu, plusieurs excuses légitimes se cachent derrière la procrastination, entre autres:

- Une surcharge de travail;
- Ne pas saisir complètement la matière en jeu;
- Avoir peur de donner de mauvaises nouvelles;
- Difficulté à s'organiser;
- Difficulté à établir des priorités;
- Communication difficile avec un client;
- Dépression, fatigue, *burn-out*; etc.

Par ailleurs, d'autres parmi nous estiment qu'ils ne donnent le meilleur d'eux-mêmes que lorsqu'ils sont acculés au mur et que la pression est à son maximum. Rien de tel que de gagner la course contre la montre, nous diront-ils.

Heureusement, dans la plupart des cas, il n'y aura aucune conséquence grave à la procrastination : le problème finira effectivement par disparaître de lui-même, les procédures seront finalement déposées et signifiées avant l'expiration du délai de prescription ou nous rappellerons enfin ce client persistant sans trop de difficulté.

Évidemment, le Fonds d'assurance ne s'occupe pas de ces dossiers qui ont connu un dénouement heureux. Le Fonds d'assu-

rance traite plutôt des réclamations où des événements imprévisibles sont survenus, on a manqué d'un peu de chance et le temps a fini par faire défaut...

Au minimum, un délai déraisonnable peut causer au client de l'anxiété et un stress inutile et miner sa confiance envers l'avocat, sans compter que les intérêts du client peuvent être affectés irrémédiablement par le passage du temps. Enfin, par l'expiration du délai de prescription, les droits du client

peuvent être perdus à jamais (ce sera le cas, par exemple, lorsque la mauvaise partie a été poursuivie parce que la procédure a été faite à la dernière minute et que cette erreur n'est découverte qu'après l'expiration du délai de prescription).

Remettre à demain ce qui peut (ou doit !) être fait aujourd'hui n'est donc jamais tout à fait sans danger. Les motifs qui sont sous-jacents à la procrastination méritent donc notre attention. Voici quelques idées :

Si la tentation de remettre à plus tard découle d'un problème dans la relation avocat/client :

- réalisez que, de façon inconsciente, il est peu probable que vous offrirez les meilleurs services à la personne avec laquelle vous avez beaucoup de difficultés à vous entendre;
- évaluez les possibilités de transférer le dossier à un autre membre de votre équipe;
- considérez mettre fin au mandat et cesser d'occuper.

Si la tentation de remettre à plus tard découle d'un blocage :

- assurez-vous de bien saisir ce qui est attendu de vous et de comprendre l'objectif du travail qui doit être fait. Parfois, les clients ou les supérieurs n'expliquent pas très bien ce qu'ils recherchent, rendant alors la procrastination presque inévitable : il est difficile de commencer à travailler sur un dossier lorsque l'on n'est pas certain de ce qui doit être accompli;
- demandez de l'aide : à cet égard, encouragez tous les membres de votre équipe à identifier les dossiers « problèmes » dès que possible. Tenez régulièrement des réunions d'équipe afin de discuter des dossiers difficiles;



- la procrastination peut être provoquée par l'effolement. Ainsi, un sentiment de peur peut créer un blocage. Souvent, il peut être utile de parler de nos peurs à un collègue ou à un autre avocat afin de réaliser que le « pire qui peut arriver » n'est pas dramatique ou, encore, est peu probable;
- considérez transférer le dossier à un collègue;
- commencez quelque part : quelque soit le travail à effectuer, il y a toujours un aspect qui est plus stimulant que d'autres. Commencez par cet aspect. Jetez vos idées pêle-mêle sur papier. Vous pourrez toujours revenir à votre projet. N'attendez pas que tout soit parfait avant de commencer.
- si vous n'arrivez pas à être productif, prenez une pause, allez marcher, vous chercher un café, etc. et revenez mais donnez toujours priorité à ce dossier.
- si rien ne fonctionne, retirez-vous du dossier sans délai !

Si la tentation de remettre à plus tard découle d'un important volume de travail :

- si vous ne faites que sauter d'une urgence à une autre parce que vous avez une surcharge de travail : considérez déléguer des dossiers ou une partie du travail à un collègue ou embauchez un autre avocat (même sur une base temporaire);
- apprenez à dire « non » au mandat dont vous n'avez pas le temps de vous occuper;
- fixez des échéances réalistes et ne faites pas de promesse que vous ne pourrez pas tenir.

Si la tentation de remettre à plus tard découle d'un manque d'organisation :

- une fois par semaine, à l'aide de votre agenda, planifiez le travail de la semaine suivante : ceci permet d'éviter de manquer un délai mais aussi de gérer les promesses faites aux clients;
- rencontrez régulièrement votre personnel et les membres de votre équipe afin de discuter des dossiers : plus l'information circule, moins un dossier risque d'être « échappé »;
- n'ignorez pas les dates de rappel de dossiers (sinon, pourquoi avoir un agenda ?). Sortez vos dossiers et vérifiez-les. Ne reclassez pas les dossiers tant que le travail n'est pas fait ou qu'une autre date de rappel n'est pas inscrite à l'agenda;
- ne gardez dans votre bureau que les dossiers sur lesquels vous travaillez de façon active; n'en gardez qu'un maximum de 5 à 10 à la fois. Un dossier qui traîne sur le coin d'un bureau ou empilé dans un coin sur le plancher est une véritable bombe à retardement;
- assurez-vous que votre adjointe (ou une autre personne) a l'autorité nécessaire (ou la force !) pour appliquer la règle précédente !
- profitez du moment de la journée où vous êtes le plus productif. Êtes-vous matinal ? Servez-vous de cette période pour travailler sur les projets importants, et de l'après-midi pour les tâches plus mineures ou routinières (correspondance, retour d'appels, etc.);

- commencez par les tâches les plus difficiles; à force de remettre à plus tard les affaires moins agréables, la situation s'aggrave, on se sent coupable et on a alors encore moins envie de s'y consacrer. Faites une liste et catégorisez les priorités; revenez toujours à la première priorité, même s'il est tentant de faire autre chose dans le seul but de rayer des items de la liste. À défaut, le travail mineur est mené à terme alors que les questions plus urgentes/importantes sont ignorées;
- divisez le travail en petites parties, plus faciles à gérer;
- les dossiers qui impliquent des délais doivent avoir priorité et être traités bien avant terme, si possible.

Conclusion

Le non-respect des délais est une source importante de fautes en responsabilité professionnelle. À ce titre, les erreurs ne proviennent pas toujours d'une inscription erronée à l'agenda, mais bien du comportement même de l'avocat. Il faut reconnaître la procrastination pour ce qu'elle est – une excuse – et minimiser son impact dans notre pratique.

Enfin, malgré tout ce que l'on peut souhaiter, certains problèmes ne disparaissent pas d'eux-mêmes. Si une erreur a été commise, il est essentiel de communiquer immédiatement avec le Fonds d'assurance qui verra à guider l'assuré, le cas échéant, ou à prendre les mesures qui s'imposent dans les circonstances.

SOURCES :

- Basingwithe, Marc, *Procrastination's dark side*, ALPS, July 30, 2004;
- Canadian Lawyers Insurance Association, *Safe and effective practice*;
- Canadian Lawyers Insurance Association, *Done at last! Thoughts on procrastination*, issue no 37, bulletin no 158, April 2006;
- Thar, Anne E., *The high price of putting things off*, ISBA, Mutual Insurance Company.

L'ÉCONOMIE ET LA RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE

Les indices plongent, le dollar américain baisse, le prix du pétrole ne cesse d'augmenter. Les États-Unis vivent actuellement une crise économique sérieuse et le mot « récession » semble être sur toutes les lèvres, l'inquiétude quant à l'économie étant le souci principal de nos voisins du sud. Même si l'on estime que la crise sera probablement évitée ici, la plupart des experts prédisent un ralentissement vraisemblable de notre économie. Les avocats doivent donc redoubler de vigilance et se prémunir dès aujourd'hui contre les effets possibles d'une période économique incertaine.

En effet, toutes les études démontrent qu'en période de déclin économique, le nombre de poursuites en responsabilité professionnelle s'accroît, particulièrement dans les champs de pratique où les risques sont déjà plus élevés (droit des affaires, droit immobilier, droit de la famille et droit civil).

Entres autres, lorsque l'argent se fait plus rare, les tensions montent. On demande aux avocats d'être plus créatifs avec moins de ressources. Le travail doit être fait vite et ne pas coûter trop cher. Les risques d'erreur se multiplient...

Aussi, en période d'incertitude quant à l'emploi ou quant à la valeur de ses actifs, ou de doutes quant à la croissance possible de son entreprise, les attentes quant aux résultats/coûts/délais deviennent plus considérables et si un dossier ne se termine pas nécessairement comme le client l'espérait, il est fort possible que l'avocat soit blâmé.

Enfin, en période de faillites, de fermetures d'entreprises, de pertes d'emplois, de créances, etc. : il est humain d'attribuer aux autres ses échecs. Et si l'autre, c'était vous ?

Il est donc plus important que jamais d'adopter dès maintenant des comportements visant à réduire les risques de reproches à l'avenir :

- Identifiez clairement les besoins et les attentes du client;
- Demandez au client ce qu'il espère, mais également ce qu'il estime réaliste quant aux résultats concrets du mandat et consignez le tout par écrit;
- Tout au cours du mandat, veillez à gérer les attentes du client et évitez de mousser des attentes irréalistes en demeurant franc dans vos discussions avec lui;
- Documentez votre dossier ! Entre autres, veillez à ce que chaque décision ayant un impact sur les attentes du client fasse l'objet d'un écrit;
- Maintenez un service à la clientèle impeccable : retournez vos appels dans un délai raisonnable, prenez le temps d'écouter le client, gardez-le informé des développements dans son dossier, etc. Le client doit sentir que ses intérêts ont été pris à cœur (cette impression doit être celle du client et non la vôtre).

Ces quelques mesures vous permettront une pratique quotidienne plus sereine et serviront à vous protéger, sur le plan professionnel, contre les ennuis potentiels découlant d'un climat économique difficile.



AVIS

Service de prévention

M^e Isabelle Guiral, Coordonnateur aux activités de prévention
Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du Barreau du Québec
445, boul. Saint-Laurent, bureau 300
Montréal (Québec) H2Y 3T8
Téléphone : (514) 954-3452 ou 1-800-361-8495, poste 3282
Télécopieur : (514) 954-3454
Courrier électronique : iguiral@barreau.qc.ca
Visitez notre site Internet : www.assurance-barreau.com

Assurance
responsabilité
professionnelle

Barreau



Une version anglaise est aussi disponible sur demande. / An English version is available upon request.
Tous les bulletins Praeventio antérieurs sont disponibles à l'adresse suivante : www.assurance-barreau.com/fr/bulletin.html

Cette publication est un outil d'information dont certaines indications visent à réduire les risques de poursuite, même mal fondée, en responsabilité professionnelle. Son contenu ne saurait être interprété comme étant une étude exhaustive des sujets qui y sont traités, ni comme un avis juridique et encore moins comme suggérant des standards de conduite professionnelle.

Ce Bulletin de prévention est publié par le Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du Barreau du Québec.